



# Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de janeiro

de 2020

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. J. L. nº 05/2020-C

Ref.: Ofício SGP-12 nº 558/2019

DOCREC

18/2020

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento nº 25/19, de autoria dos Vereadores Quito Formiga e Gilberto Nascimento, aprovado pela Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica, encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes relativas ao cartão bilhete único.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

  
IVAN TEIXEIRA DA COSTA BUDINSKI  
Respondendo pela Chefia de Gabinete  
Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

EDUARDO TUMA

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

MT/CSVA/jgc  
Req CTAE 558-19

CMSP - SGP-22 - 22/01/2020 - 11:28 - 010819 - 1/2

Do SEI 6010.2019/0003992-4

em 07/11/2019

(a).....

**INTERESSADO:** Vereador Gilberto Nascimento - CMSP.**ASSUNTO:** Encaminhamento dos questionamentos de um munícipe sobre as regras de emissão do cartão Bilhete Único, e sobre o prazo de validade dos créditos.**DP/SJU****Dra. Audrey Gabriel**

Reportando-nos ao assunto em referência, temos a informar que as ações adotadas pela SPTrans cumprem estritamente o disposto no Decreto nº 58.639, de 22/02/2019 e a Portaria nº 050-SMT.GAB, de 05/04/2019.

Dessa forma, com relação aos questionamentos formulados temos a esclarecer o que segue:

Questão nº 1: "Motivo da cobrança de elevada taxa para emissão de segunda via do cartão bilhete único, 07 tarifas, sendo que como é usado diariamente e várias vezes, sofre um desgaste natural e mesmo assim é tarifado".

**Resposta:** Com relação à cobrança pelo fornecimento de Bilhete Único, os artigos 11 e 13 da Portaria nº 050/19-SMT.GAB, citam o seguinte:

**Art. 11.** Fica a São Paulo Transporte S.A. – SPTrans autorizada a cobrar o valor correspondente a 7 (sete) tarifas básicas vigentes para o Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros na Cidade de São Paulo para:

- I – emissão da 1ª via do cartão de Bilhete Único de Estudante, em qualquer de suas categorias;
- II – emissão de 2ª e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de inutilização ocasionada pelo usuário e em caso de cancelamento por perda, furto ou roubo;
- III – emissão de 2ª e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de cancelamento por uso irregular, indevido, abusivo ou fraudulento;
- IV – emissão de 2ª via e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de cancelamento por inatividade dentro do período definido na presente Portaria; e
- V – validação ou renovação de cartão de Bilhete Único ou de isenção tarifária parcial ou integral por este instrumentalizada.

**§ 1º** São isentas do preço público, nos casos previstos no inciso V deste artigo:

- a) para a Pessoa com Deficiência, nos termos do artigo 3º da Lei Municipal nº 11.250, de 1º de outubro de 1992;
- b) para a Pessoa Idosa, nos termos do artigo 225, inciso III, da Lei Orgânica do Município de São Paulo.

**§ 2º** Para a aquisição da 1ª via de cartão de Bilhete Único Comum personalizado, fica a SPTrans autorizada a exigir do usuário interessado a efetuação de uma carga mínima equivalente a, no máximo, 7 (sete) tarifas básicas vigentes.



Do SEI 6010.2019/0003992-4

em 07/11/2019

(a).....

§ 3º .....

**Art. 13. ....**

§ 1º No caso de transferência do saldo eventualmente remanescente em cartão de Bilhete Único previamente cancelado para outro cartão, será cobrado do usuário o valor referente à emissão de que trata o artigo 11, observado o que disposto no § 3º deste artigo e ressalvado o que disposto nos §§ 2º e 3º do artigo 8º.

§ 2º Em caso de constatação de uso irregular, indevido, abusivo ou fraudulento do Bilhete Único, inclusive mediante utilização de recargas ilícitas, a SPTrans poderá restituir, em novo cartão de Bilhete Único, apenas os créditos eletrônicos oficiais possíveis de serem transferidos, cobrando:

I – o valor de que trata o artigo 11, pela emissão da 2ª via do cartão; e

II – o valor de 7 (sete) tarifas pela transferência dos créditos eletrônicos oficiais, empreendendo também as medidas necessárias ao ressarcimento e cobrança das utilizações indevidas, inclusive mediante boleto.

§ 3º .....

Questão nº 3: "Motivo da demora para emissão da 2ª via do bilhete em casos de furto, perda, dano etc, ao mesmo, o que acaba gerando um custo muito alto ao trabalhador, uma vez que sem o bilhete cada condução que utilizar terá de ser paga novamente mesmo que dentro do tempo limite de integrações e transferências".

**Resposta:** Nos Postos de Atendimento, a emissão do cartão pode ocorrer no momento em que o usuário solicita o cancelamento da via anterior, mas a transferência do saldo para o novo cartão só ocorre após 72 horas do cancelamento, prazo necessário para atualização do sistema central com as informações enviadas pelas empresas operadoras relativas ao uso do cartão nos coletivos.

Ainda com relação ao prazo para a transferência do saldo para o novo cartão, o artigo 13 da Portaria nº 050/19-SMT.GAB, cita o seguinte:

**Art. 13.** No caso de transferência do saldo eventualmente remanescente em cartão de Bilhete Único previamente cancelado, os créditos eletrônicos poderão ser disponibilizados em novo cartão de Bilhete Único personalizado, somente após o prazo para cálculo e lançamento, que será definido pela SPTrans e será contado a partir do comunicado de ocorrência do cancelamento.

Questão nº 4: "Motivo da validade dos créditos ser de 01 ano".

**Resposta:** Com relação ao prazo de validade dos créditos eletrônicos monetários e temporais e das cotas de viagens gratuitas, o Art. 16 do Decreto nº 58.639 cita o seguinte:

**Art. 16.** Caberá à SPTrans definir os instrumentos de operacionalização da comercialização e recarga de créditos do Bilhete Único, incluindo a rede credenciada de venda e carregamento de créditos eletrônicos, o desenvolvimento dos sistemas e aplicativos utilizados e a distribuição de pontos de recarga, bem como a apuração das receitas oriundas das operações de compra e venda de créditos, incluindo:



Do SEI 6010.2019/0003992-4

em 07/11/2019

(a).....

I ao IV – .....

V – o prazo máximo de validade dos créditos eletrônicos monetários, temporais ou em cotas de viagens gratuitas, limitado a:

a) 5 (cinco) anos, para as cotas adquiridas até a data de publicação deste decreto;

b) 1 (um) ano, para as cotas adquiridas após a data de publicação deste decreto.

VI – .....

Parágrafo único.....

I ao V ....

No que se refere à questão nº 2 “Motivo de muita burocracia para a SPTrans aceitar a foto que o usuário envia pelo site – geralmente é solicitado várias vezes a substituição e o reenvio”.

**Resposta:** Esse assunto é de competência da SAC/GAT. Dessa forma, segue, pela competência, para esclarecimento e manifestação diretamente à DP/GAB para resposta final ao solicitante.

Em 07 de novembro de 2019.



**LIONCIO DE FARIA**  
Gerente de Comercialização e  
Prevenção de Fraude



**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**  
**Gerência de Atendimento**

Rua Boa Vista, 274, Mezanino - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000  
Telefone: (11) 3107-7724 - [www.sptrans.com.br](http://www.sptrans.com.br)

**Manifestação**

São Paulo, 12 de novembro de 2019

**INTERESSADO:** Câmara Municipal de São Paulo (via SMT).

**ASSUNTO:** Requerimento nº 025/2019, de autoria dos vereadores Quito Formiga e Gilberto Nascimento, com questionamentos relativos às regras de utilização e aquisição de bilhete único.

**DP/SJU/GDP**

Em resposta ao Ofício encaminhado, no que se refere à questão nº 2 "motivo de muita burocracia para a SPTrans aceitar a foto que o usuário envia pelo site – geralmente é solicitado várias vezes a substituição e o reenvio", esclarecemos o que segue.

No cadastro para obter o Bilhete Único é preciso enviar um foto digitalizada. Muitas vezes a foto enviada pelo usuário está fora do padrão estabelecido pela SPTrans e por isso ela é reprovada e solicitada, através de e-mail, o envio de uma nova foto.

A foto é analisada em até 03 dias úteis, não sendo aprovadas fotos com de perfil, com acessórios ou adereços que cubram parte do rosto, ao lado de outras pessoas, ou com baixa resolução ou qualidade.

Ou seja, a foto deve possuir as seguintes características:

- formato 3 x 4;
- tamanho máximo do arquivo de 60mb;
- posição do usuário deve estar de frente e com o rosto em primeiro plano;
- o fundo da foto deve ser neutro, como nas fotos utilizadas em documentos oficiais (ex; RG, CNH, passaporte), sem objetos visíveis, no link a seguir é possível visualizar o padrão solicitado pela SPTrans. <http://bilheteunico.sptrans.com.br/comoenviar.aspx>

Nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.



Documento assinado eletronicamente por **Isabela Maria de Almeida Muniz, Gerente**, em 13/11/2019, às 13:19, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?)



acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0, informando o código verificador **023041116** e o código CRC **4FF78949**.

---

Referência: Processo nº 6010.2019/0003992-4

SEI nº 023041116



**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**  
**Gerência de Direito Público**

Rua Boa Vista, 236, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000

Telefone: (11) 3396-6856 - [www.sptrans.com.br](http://www.sptrans.com.br)

**Manifestação**

**Manifestação SIU/GDP nº 1395/2019**

**INTERESSADO:** Câmara Municipal de São Paulo (via SMT).

**ASSUNTO:** Requerimento nº 025/2019, de autoria dos vereadores Quito Formiga e Gilberto Nascimento, com questionamentos relativos às regras de utilização e aquisição de bilhete único.

**DP/GAB**

Trata o presente do Ofício SGP-12 nº 558/2019 (022740566) encaminhado pela Presidência da Câmara Municipal de São Paulo à Chefia do Poder Executivo solicitando informações em resposta ao requerimento formulado no âmbito da Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica a respeito de assuntos envolvendo os procedimentos para cadastro de foto de usuários e para emissão de cartão de Bilhete Único, bem como sobre a validade de créditos eletrônicos.

Os autos foram tramitados pela Assessoria Técnico-Legislativa do Gabinete do Prefeito - PREF/CASA CIVIL/ATL II (022740622) à Secretaria Municipal de Mobilidade de Transportes - SMT, apondo o prazo de devolução para 22 de novembro. Ato contínuo, o processo eletrônico seguiu à São Paulo Transporte S.A. - SPTrans para que fossem prestadas as informações requeridas, conforme despacho de SMT/DAF (022776544), que fixou o prazo de resituição àquela Pasta em 18/11/2019.

Instada a se manifestar, pronunciou-se a Gerência de Comercialização e Prevenção de Fraude - SAC/GCP (023000796) quanto aos itens 1, 3 e 4. Houve sugestão para que a Gerência de Atendimento - SAC/GAT emitisse, pela competência, esclarecimento quanto ao item 2 do requerimento da supradita Comissão. Foi exarada manifestação de SAC/GAT (023041116), respondendo o quesito que lhe cabia.

É o sucinto relatório. Fazem-se pertinentes as seguintes considerações jurídicas complementares ao que já exposto pelas mencionadas áreas técnicas desta estatal.

A Lei Orgânica do Município - LOM estabelece, em seu art. 172, a **competência exclusiva da Prefeitura**, portanto do Poder Executivo, para - dentre outras coisas - **regulamentar, controlar e fiscalizar o transporte público** nesta capital. Esta regulamentação contempla (em um rol não taxativo) os direitos e deveres dos usuários, as normas relativas à fiscalização da prestação do serviço adequado, o padrão de

operação do serviço de transportes, o padrão de segurança e manutenção do serviço, a metodologia, as regras de tarifação e as formas de subsídios (art. 175, incisos IV, V, VIII, IX e XI).

Dentro desse contexto, adveio a Lei Municipal nº 13.241/01, que dispõe sobre a concessão do serviço de transporte coletivo público de passageiros, determinando ser de competência (art. 8º, inciso III) do Poder Público regulamentar essa atividade, zelando pela boa qualidade do serviço (idem, alínea "h"). Recentemente, por tratar especificamente do Sistema de Bilhetagem Eletrônica - SBE, quando da consolidação e atualização das normas sobre Bilhete Único, foi editado o Decreto Municipal nº 58.639/19, que significou na revogação de mais de duas dezenas de instrumentos normativos da mesma classe que o antecederam. Na sequência, foi publicada a Portaria nº 050/19-SMT.GAB, regulamentando esse decreto, minudenciando ainda mais as normas do BU e revogando 3 dezenas de antigas portarias.

No mérito dos quesitos formulados pela Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica, portanto, constata-se que:

- Em relação ao **item 1 do Requerimento**, a cobrança efetuada pela SPTrans do valor de 07 (sete) tarifas para emissão de 2ª via do cartão de Bilhete Único encontra guarida no art. 6º, inciso III, do Decreto Municipal nº 58.639/19 c/c art. 11 da Portaria nº 050/19-SMT.GAB, na qual se prevê este montante para (i) emissão da 1ª via do cartão de Bilhete Único de Estudante, em qualquer de suas categorias; para (ii) emissão de 2ª e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de inutilização ocasionada pelo usuário e em caso de cancelamento por perda, furto ou roubo; para (iii) emissão de 2ª e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de cancelamento por uso irregular, indevido, abusivo ou fraudulento; para (iv) emissão de 2ª via e demais vias dos cartões de Bilhete Único em caso de cancelamento por inatividade; e para (v) validação ou renovação de cartão de Bilhete Único ou de isenção tarifária parcial ou integral por este instrumentalizada. Conforme se pode depreender da leitura do art. 11, inciso II, a emissão de uma segunda via de BU em decorrência da danificação do cartão por culpa do usuário, portanto por mau uso, é adequadamente cobrada pela SPTrans, em observância àquela Portaria e também ao Decreto (art. 13, inciso III).
- Quanto ao **item 2 do Requerimento**, a SAC/GAT discorreu sobre os procedimentos para envio de fotografias dos usuários, os quais devem atender a parâmetros mínimos de qualidade e de especificações, padrões estes que se coadunam com os padrões exigidos pelos mais variados órgãos públicos para a emissão de uma vasta gama de documentos. Tendo em vista que a regulamentação do Bilhete Único determina que os cartões são de uso pessoal e intransferível (art. 14 do DM nº 58.639/19 c/c art. 54 da Portaria) e que no serviço de transporte coletivo público de passageiros nesta Cidade há previsão de uma vasta gama de benefícios e isenções tarifárias a determinadas parcelas populacionais, cumpre à SPTrans agir com a devida prudência e diligência na sua atribuição de instrumentalizar e fiscalizar a emissão, a utilização, as recargas e a comercialização do Bilhete Único, bem como das atividades afins e correlatas relativas, entre outras, ao cadastro, ao atendimento de usuários e à personalização dos cartões, conforme art. 10, inciso II, daquele decreto. Assim, tanto o Decreto quanto a Portaria, com a finalidade de prevenir e combater fraudes, previram a sanção de infrações cometidas por usuário, para tanto utilizando de mecanismos como a identificação facial ou biométrica do portador do cartão. A identificação dos passageiros, realizada através da captura de imagens por câmeras instaladas nos validadores embarcados nos ônibus é tributária, conseqüentemente, das fotos cadastradas pelos próprios usuários, o que reforça a necessidade de serem exigidos os padrões descritos pela área técnica competente.
- No que se refere ao **item 3 do Requerimento**, tem-se que a emissão da 2ª via do Bilhete Único em caso de inutilização ocasionada pelo usuário e em caso de cancelamento por perda, furto ou roubo pode ser feita instantaneamente nos Postos de Atendimento quando da solicitação presencial do usuário titular do cartão. Porém, a fim de serem transferidos os créditos eletrônicos eventualmente

remanescentes, oriundos do cartão cancelado, há necessidade de aferição pela SPTrans, no banco de dados do SBE, das *"informações enviadas pelas empresas operadoras relativas ao uso do cartão nos coletivos"*, o que *"só ocorre após 72 horas do cancelamento"*, ou seja, depois do *"prazo para cálculo e lançamento"*, em conformidade com o que disposto no art. 13, *caput*, da Portaria nº 050/19-SMT.GAB.

- Naquilo que tange ao **item 4 do Requerimento**, o prazo de validade dos créditos eletrônicos de Bilhete Único encontra-se normatizado no Decreto Municipal nº 58.639/19, precisamente no art. 16, inciso V, alínea "b", que estabelece o lapso máximo de 01 (um) ano para as cotas adquiridas após a data de publicação daquele mesmo instrumento, estando essa medida intimamente conectada ao *"período máximo de inatividade do cartão de Bilhete Único, que ensejará o seu cancelamento automático pela SPTrans"* (art. 15, § 1º, inciso I).

Ante o exposto na presente manifestação e naquelas emitidas pelas áreas técnicas (SAC/GCP em 023000796 e SAC/GAT em 023041116), conclui-se que os autos estejam aptos a regular prosseguimento à SMT, **nos termos da Norma e Procedimentos AD.SM.04.**



Documento assinado eletronicamente por **Audrey Gabriel, Superintendente Jurídico**, em 18/11/2019, às 12:50, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **André Luiz Halley Silva Rodrigues, Assessor(a) VII**, em 18/11/2019, às 13:23, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Luciano José da Silva, Gerente de Direito Público**, em 18/11/2019, às 13:50, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **023136470** e o código CRC **F000FBD6**.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES****Assessoria Jurídica de Transportes**

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

São Paulo, 21 de novembro de 2019.

**Ofício nº 1048/2019 SMT/GAB**

**Interessado** Câmara Municipal de São Paulo / Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica / Vereadores Quito Formiga e Gilberto Nascimento

**Assunto** Requerimento solicitando informações relativas ao cartão bilhete único.

**Casa Civil/ATL****Senhora Assessora Técnica,**

Em atenção ao assunto em epígrafe, restituímos o presente com as informações prestadas pela São Paulo Transporte S/A, 023000796, 023041116 e 023136470.

Permanecemos à disposição de para quaisquer outros esclarecimentos eventualmente considerados necessários.

**EDSON CARAM****Secretário Municipal de Mobilidade e Transportes**

Documento assinado eletronicamente por **Edson Caram, Secretário Municipal de Mobilidade e Transportes**, em 26/11/2019, às 18:57, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **023296451** e o código CRC **0EE77567**.